

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

- 1) Hubungan hukum antara penyedia jasa, mitra dan konsumen, dimulai ketika konsumen memesan melalui aplikasi, kemudian penyedia jasa mengkonfirmasi kepada mitra/driver atas fitur pengiriman barang, dan mitra/driver menghubungi konsumen atas permintaan jasa pengiriman barang tersebut. Setelah disepakati harga dan terjadi proses pengiriman barang maka disanalah terjadi kontrak elektronik para pihak disertai dengan syarat-syarat ketentuan yang berlaku yang sudah dijelaskan dalam aplikasi tersebut.
- 2) Pertanggungjawaban Transportasi online tidak pasti. Hal ini karena perusahaan/penyedia jasa baik itu perusahaan transportasi Go-jek maupun transportasi online Grab tidak memberikan kepastian akan tanggungjawab atas penggantian/ganti rugi kerusakan barang konsumen. Selain itu driver transportasi Go-jek maupun transportasi online Grab enggan melaporkan kerusakan barang konsumen. Hal ini juga didukung kurangnya respon dari konsumen transportasi Go-jek maupun transportasi online Grab dalam melaporkan kerusakan barang. Seharusnya tanggung jawab perusahaan aplikasi dalam transportasi online menganut prinsip tanggung jawab terbatas (*limitation of liability principle*), karena dalam hal ini pada pelaksanaan tanggung jawab perusahaan terdapat limit tertentu sebagai batas maksimal

tanggung jawab perusahaan untuk membayar ganti rugi. Dari sisi penyedia aplikasi transportasi meskipun tanggung jawab mereka terbatas terhadap jasa transportasi yang di jalankan, namun pada dasarnya citra perusahaan sangat dipengaruhi dengan pelaksanaan dari jasa transportasi itu sendiri. Apabila pelaksanaan transportasi buruk maka citra perusahaan juga akan terkena imbasnya, jadi bukan hanya mitra yang terkena dampak dari pelaksanaan transportasi yang buruk.

- 3) Pengaturan ganti rugi telah diatur dalam Undang-undang Perlindungan konsumen Pasal 4 huruf h, pasal 7 huruf f , Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), ayat (4). Hal ini juga dijelaskan oleh perusahaan/penyedia jasa dalam aplikasinya yang tunduk pada Undang-undang perlindungan konsumen. Selain itu syarat-syarat dalam pengajuan ganti rugi juga dijelaskan penyedia jasa dalam aplikasi tersebut, tetapi dalam fakta yang terjadi, konsumen banyak yang tidak melaporkan kerugian kepada penyedia jasa, konsumen hanya meminta ganti rugi langsung kepada mitra. Mitra sudah menjelaskan jika ingin mengklaim ganti rugi, silahkan disampaikan kepada penyedia jasa, tetapi hal ini tidak dilakukan oleh konsumen. Seharusnya jika pengguna jasa layanan ojek online terbukti mengalami kerugian maka berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tanggung jawab perusahaan penyedia layanan aplikasi berbasis online yaitu wajib melaksanakan ganti kerugian konsumen bersama-sama atau sejajar dengan penyedia jasa transportasi (*driver*).

## B. Saran

1. Dalam kontrak elektronik konsumen harus tahu resiko atas jasa pengiriman barang dan memilah apa yang pantas atau tidak pantas dalam pengiriman barang tersebut, bagi driver mustinya *update* atas aturan yang dibuat oleh pihak Perusahaan Jasa Angkutan *online*, dan Perusahaan jasa angkutan *online* harus sering melakukan penyuluhan kepada mitra driver atas aturan yang dibuat. Setiap perbuatan hukum memiliki konsekuensi atas yang dia perbuat. Demi tercapainya kepastian hukum, diharapkan pemerintah Indonesia dapat memberikan suatu peraturan perundang-undangan yang jelas mengenai keberadaan Ojek berbasis aplikasi online, agar tidak ada pihak-pihak yang dirugikan.
2. Diharapkan kepada konsumen atau pengguna jasa ojek berbasis aplikasi online lebih berhati-hati dan menambah wawasan mengenai pengaturan ojek berbasis aplikasi online di Indonesia. Disarankan kepada Pemerintah seharusnya menciptakan payung hukum yang dapat melindungi hak-hak ekonomi driver ojek online, memberikan perlindungan hukum terhadap potensi kerugian yang dialami driver ojek online, karena perusahaan tidak mau memberikan ganti rugi. Seharusnya memberikan perlindungan hukum terhadap potensi terjadinya kecelakaan yang terjadi pada driver ojek online.
3. Ganti rugi merupakan salah satu tanggung jawab perusahaan itu sendiri, namun dalam prakteknya hanya satu Pihak saja diberatkan

dalam pengiriman barang, mengacu pada perjanjian awal kontrak mitra tersebut, namun yang ditampilkan *website* perusahaan tersebut seolah konsumen dilindungi oleh asuransi, yang mana tidak pernah ada teralisasi.

